

# PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF DAN *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL* TERHADAP NIAT UNTUK MENGELUH

**Jefri Arimbawan<sup>1</sup>**  
**Gede Ketut Warmika<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
*e-mail: jeffarim46@gmail.com*

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa program ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Penelitian ini menggunakan riset kuantitatif yaitu dengan menggunakan *survey* dan kuesioner terhadap 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian analisis regresi linier berganda. Ditemukan hasil bahwa variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Variabel norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Variabel *perceived behavior control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

**Kata Kunci :** *sikap, norma subjektif, perceived behavioral control, niat mengeluh*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of attitudes, subjective norms, and perceived behavioral control on the intention to complain to the students of the Faculty of Economics and Business extension Udayana University. This study used a quantitative research by using surveys and questionnaires to 110 respondents. Data analysis techniques used in the study of multiple linear regression analysis. It was found that the variable attitude positive and significant effect on the intention to complain to the students of the Faculty of Economics and Business Extensions Udayana University. Subjective norm variable positive and significant effect on the intention to complain to the students of the Faculty of Economics and Business Extensions Udayana University. Perceived behavioral control variable positive and significant effect on the intention to complain to the students of the Faculty of Economics and Business Extensions Udayana University.

**Keywords :** *attitude, subjective norm, perceived behavioral control, intention complaining*

## PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi yang semakin meningkat menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perhatian perguruan tinggi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan suatu keharusan dalam pengelolaan pendidikan tinggi saat ini. Kondisi persaingan yang semakin ketat dalam bidang pendidikan saat ini, memaksa setiap perguruan tinggi ataupun penyelenggara pendidikan tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik serta berbeda dengan para saingan. Hal ini dimaksudkan agar bisa memenangkan persaingan yang ada. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan tuntutan para mahasiswa, diharapkan akan menciptakan citra perguruan tinggi yang baik dimata para mahasiswa. Di Indonesia secara umum, terdapat dua jenis perguruan tinggi yaitu yang dikelola oleh pihak swasta atau perguruan tinggi swasta dan perguruan tinggi negeri.

Universitas Udayana (UNUD) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Bali. Salah satu fakultas yang berada di UNUD adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki program Studi Strata 1 (S1) salah satunya adalah Program Ekstensi. Program Ekstensi memiliki tiga jurusan yaitu Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Akuntansi. Program Ekstensi diselenggarakan untuk membantu kelancaran penyelenggaraan

Program S1 reguler. Terdapat beberapa fasilitas yang disediakan Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana untuk membantu mahasiswa dalam perkuliahan. Tabel 1 menunjukkan fasilitas program ekstensi FEB UNUD

**Tabel 1 Fasilitas Program Ekstensi FEB UNUD**

NO	NAMA FASILITAS
1	Ruang/ Kelas
2	Komputer
3	Meja Komputer
4	Layar Proyektor
5	LCD
6	White Board
7	AC
8	Papan Pengumuman
9	Kursi
10	Pemadam Kebakaran
11	Toilet
12	Tong Sampah
13	Parkir Kendaraan
14	Perpustakaan

Sumber : Program Ekstensi FEB UNUD, 2014

Kualitas jasa memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan/ mahasiswa (Artanti dan Ningsih, 2010). Kepuasan konsumen/ mahasiswa secara signifikan sangat terkait dengan kepercayaan dan komitmen (Kurtulus dan Nasir, 2008). Oleh karena itu kualitas layanan harus ditingkatkan agar konsumen/mahasiswa merasa puas dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa (Nilasari dan Yoestini, 2012). *Complainers* maupun *noncomplainers* adalah pelanggan/mahasiswa yang tidak puas dengan kinerja penyedia jasa dalam hal ini adalah Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. *Complainers* menyuarkan kekecewaannya dan umumnya akan memperoleh pemulihan jasa (*service recovery*) dari pihak

penyedia jasa, sedangkan *noncomplainers* adalah pelanggan/mahasiswa yang tidak puas tetapi juga tidak menyatakan keluhannya (Harsoyo, 2009).

Hogarth *et al.* (2001) mengemukakan sangat sedikit 4 persen konsumen melakukan tindakan ketika mereka memiliki masalah. Ketidakpuasan dalam bisnis jasa merupakan hal yang wajar terjadi, tetapi akan menjadi permasalahan yang serius jika tidak ditangani secara cepat (Winarni dan Hardjanti, 2007). Kondisi ini terjadi karena penanganan *complain* merupakan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang diakibatkan kegagalan pelayanan (Sudarti dan Susanti, 2011).

Tronvol (2011) mengemukakan bahwa emosi negatif dapat mempengaruhi perilaku keluhan pelanggan/ mahasiswa. Setiap pelanggan/ mahasiswa yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan memiliki emosi negatif yang berbeda-beda sehingga dapat mempengaruhi perilaku keluhan. Selain itu, pengaduan juga dilakukan untuk membangun kembali citra dirinya. Konsumen mungkin menggunakan cara-cara seperti menyampaikan informasi getok tular yang negatif untuk mengembalikan citra dirinya itu, (Suprpti, 2010:289). Velazquez *et al.* (2010) mengemukakan tingkat informasi dan pengalaman mengeluh berpengaruh signifikan terhadap niat menyampaikan keluhan. Hasil serupa juga dikemukakan Foedjiwati dan Samuel (2007) dimana persepsi pada kemungkinan suksesnya keluhan berpengaruh positif terhadap niat untuk melakukan keluhan.

Kecenderungan keluhan yang berhasil secara positif akan mempengaruhi niat mengajukan keluhan. Perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint*

*behavior*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian (Mowen dan Minor, 2002:101). Akhlagi *et al.* (2012) menyatakan bahwa jumlah keluhan dikhawatirkan bisa menimbulkan *image* buruk institusi pendidikan yang berpengaruh pada jumlah mahasiswa baru yang akan mendaftar. Selain itu berpengaruh pada akreditasi Universitas di masa depan.

Jika dapat menentukan masalah utama keluhan dengan mencari tahu alasan terjadinya masalah, maka akan memperbaiki dan mengubah mahasiswa yang merasa tidak puas menjadi mahasiswa yang puas dan setia. Sebuah sistem pengelolaan keluhan yang efektif dapat memaksimalkan loyalitas mahasiswa. Keluhan dapat membantu Program Ekstensi menyadari masalah dan dapat memperbaiki masalah tersebut. Oleh karena itu, Program Ekstensi harus terbuka terhadap keluhan dan memandang keluhan sebagai masukan yang berharga dan bermanfaat bagi Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Penelitian ini menggunakan model *Theory of Planned Behavior* yang mengacu pada penelitian Chang dan Chin (2011). Penelitian ini mengambil komponen *Theory of Planned Behavior* yang terdiri dari sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan *perceived behavior control*. Menurut Dash *et al.* (2011), sikap didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif individu tentang melakukan suatu perilaku. Penelitian mengenai sikap terhadap niat untuk mengeluh dilakukan oleh Chang dan chin (2011) dan dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sikap memiliki pengaruh positif terhadap niat

untuk mengeluh dalam lingkungan *offline*. Norma subjektif menurut Jogiyanto (2007:14) adalah tekanan sosial yang didasari dari kepercayaan orang lain yang dapat mempengaruhi minat sehingga ia mempertimbangkan kembali apakah akan melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Penelitian mengenai norma subjektif terhadap niat untuk mengeluh dilakukan oleh Chang dan Chin (2011) dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk mengeluh dalam lingkungan *offline*.

Menurut Ajzen (2002) *perceived behavioral control* didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku. Penelitian mengenai pengaruh *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh telah dilakukan oleh Chang dan Chin (2011) hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived behavioral control* memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk mengeluh dalam lingkungan *offline*.

Aaker *et al.* (2001) mendefinisikan sikap sebagai konstruk psikologis (*psychological constructs*). Foedjiwati dan Samuel (2007) mengemukakan bahwa untuk memahami perilaku keluhan dan keluar berpendapat bahwa sikap terhadap mengeluh, bersama dengan nilai keluhan dan kemungkinan keberhasilan keluhan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keluhan perilaku. Kim *et al.* (2003) menemukan bahwa niat untuk mengeluh secara positif dipengaruhi oleh sikap. Penelitian mengenai sikap terhadap niat untuk mengeluh juga dilakukan oleh Chang dan Chin (2011) hasil penelitian dilakukan menunjukan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh.

H1 : Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD

Jogiyanto (2007) mendefinisikan norma subjektif sebagai tekanan sosial yang didasari dari kepercayaan orang lain yang dapat mempengaruhi minat sehingga ia mempertimbangkan kembali apakah akan melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Fathinah (2013) dalam hasil penelitiannya juga mengungkapkan bahwa norma subjektif berpengaruh terhadap minat. Oleh karena itu, norma subjektif secara keseluruhan dapat dinyatakan sebagai jumlah dari persepsi dan motivasi penilaian individu. Chang dan Chin (2011) menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh

H2 : Norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD.

*Perceived control* adalah keyakinan seseorang tentang bagaimana kinerja mudah atau sulit perilaku tertentu (Ajzen, 2002). Bandura (1982) menyatakan bahwa konsep tentang *self-efficacy* yang dirasakan, yang berkaitan dengan penilaian tentang seberapa baik seseorang dapat melakukan tindakan yang diperlukan untuk menghadapi situasi tertentu. Fishbein dan Cappella (2006) menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah sama dengan persepsi pengendalian perilaku dalam model integratif mereka. Ajzen (2002) juga diukur persepsi pengendalian perilaku menggunakan item dari *self-efficacy*. Dalam konteks berbasis teknologi, konsumen melakukan bahkan lebih dari layanan dan memiliki kontrol lebih besar atas penyampaian layanan (Rust dan Lemon, 2001). Penelitian

mengenai norma subjektif terhadap niat untuk mengeluh juga dilakukan oleh Chang dan Chin (2011) hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived behavioral control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh.

H3 : *Perceived behavioral control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Jln. P. B. Sudirman Denpasar. Lokasi ini dipilih karena terdapat masalah yang memerlukan kajian mengenai sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa. Adapun subjek penelitian ini adalah mahasiswa program ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Objek dari penelitian ini adalah sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, skripsi, jurnal, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *non-probability sampling* yaitu setiap elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel atau



sampel dilakukan dengan tidak acak dan bersifat subjektif (Sugiyono, 2010:120). Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 110 orang dengan kriteria mahasiswa Program Ekstensi FEB UNUD dan minimal semester 3.

Data penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada responden. Skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala Likert 5 poin yang disebarkan secara langsung kepada responden. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk meneliti apakah kuesioner yang sudah disebarkan tersebut akurat dan layak diteliti dan digunakan lebih lanjut. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh. Hipotesis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan uji simultan (F-test) dan uji parsial (t-test) untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, semester yang ditempuh saat ini dan pekerjaan orang tua. Secara spesifik, karakteristik demografi konsumen dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2 Karakteristik Demografi Responden**

No.	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	63	57,3
		Perempuan	47	42,7
	Jumlah		110	100
2.	Usia (tahun)	17-22	72	65,5
		23-28	38	34,5
	Jumlah		110	100
3.	Semester Yang di Tempuh Saat Ini	Semester 3	0	0
		Semester 4	24	21,8
		Semester 5	0	0
		Semester 6	20	18,2
		Semester 7	0	0
		Semester 8	58	52,7
		Semester 9	0	0
		Semester 10	8	7,3
		Jumlah	110	100
4.	Pekerjaan Orang Tua	PNS,TNI,POLRI	47	42,7
		Pegawai Swasta	24	21,8
		Wiraswasta	39	35,5
		Petani,Nelayan	0	0
		Lainnya	0	0
	Jumlah	110	100	

Sumber: Data Primer, diolah pada Tahun 2014

Hasil uji validitas dalam ditemukan hasil bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji nilainya lebih besar dari 0,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini dinyatakan *valid*.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel Item Pernyataan		Korelasi Item Total	Keterangan
1	Sikap (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,950	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,957	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,952	Valid
2	Norma Subjektif (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,948	Valid
		X <sub>2.2</sub>	0,959	Valid
		X <sub>2.3</sub>	0,944	Valid
3	<i>Perceived Behavioral Control</i> (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,970	Valid
		X <sub>3.2</sub>	0,947	Valid
		X <sub>3.3</sub>	0,944	Valid
4	Niat Untuk Mengeluh (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,943	Valid
		Y <sub>1.2</sub>	0,942	Valid
		Y <sub>1.3</sub>	0,969	Valid

Sumber: Data diolah, 2014

Pada uji reliabilitas yang dilakukan terhadap setiap instrumen penelitian memperoleh hasil bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada tiap instrumen penelitian

ini menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian ini reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Secara lebih rinci, hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 4.

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sikap ( $X_1$ )	0,948	Reliabel
Norma Subjektif ( $X_2$ )	0,897	Reliabel
<i>Perceived Behavioral Control</i> ( $X_3$ )	0,946	Reliabel
Niat Untuk Mengeluh (Y)	0,947	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2014

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini memperoleh hasil temuan bahwa variabel – variabel penelitian telah memenuhi syarat normalitas setelah diuji dengan program *SPSS for Windows*. Hasil analisis menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,089 dan lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Pada uji multikolinearitas terlihat nilai *tolerance* yang dimiliki seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10 dan tidak terjadi gejala multikolinearitas ditunjukkan dengan tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas (*Tolerance* dan *VIF*)**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sikap ( $X_1$ )	.562	1.780
	Norma Subjektif ( $X_2$ )	.387	2.582
	<i>Perceived Behavioral Control</i>	.398	2.515
	( $X_3$ )		

Sumber: Data diolah, 2014

Hasil uji heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini karena seluruh nilai signifikansi yang diperoleh dari pengujian dengan metode *Glejser* diperoleh nilai

$\alpha$  lebih dari 0,05 terhadap absolut residual (Abs\_Res) secara parsial, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen sesuai dengan yang ditunjukkan pada tabel 6.

**Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedasitas (Metode Glejser)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.144	.285		4.013	.000
	Sikap	.031	.035	.114	.901	.370
	Norma Subjektif	-.082	.062	-.202	-1.320	.190
	<i>Perceived Behavioral Control</i>	-.019	.041	-.071	-.470	.640

Sumber: Data diolah, 2014

Hasil analisis mengacu pada hasil pengaruh sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Uji regresi linear berganda yang dilakukan dengan program SPSS *for Windows* diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0,272 + 0,281 (X_1) + 0,682 (X_2) + 0,295 (X_3)$$

$$\text{Sig.} = 0,000 \quad 0,000 \quad 0,000$$

$$R^2 = 0,851$$

$$F_{\text{hitung}} = 201,185 \quad \text{Sig.} = 0,000$$

Keterangan:

Y = Niat Untuk Mengeluh

X<sub>1</sub> = Sikap

X<sub>2</sub> = Norma

X<sub>3</sub> = *Perceived Behavioral Control*

Hasil persamaan regresi linear berganda menunjukkan arah masing-masing variabel bebas penelitian ini terhadap variabel terikatnya. Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,851, yang berarti bahwa sebesar 85,1 persen sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* mempengaruhi niat untuk mengeluh, sedangkan sisanya sebesar 14,9 persen dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Berdasarkan persamaan regresi di atas nilai  $F_{hitung}$  sebesar 201,185 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,29 maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti variabel sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* berpengaruh secara simultan terhadap variabel niat untuk mengeluh.

Nilai koefisien regresi ( $X_1$ ) yang bernilai positif menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, yang artinya apabila sikap ditingkatkan maka niat untuk mengeluh pun akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yaitu sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Hasil ini sesuai dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Foedjiwati dan Samuel (2007), Kim *et al.* (2003) dan Chang dan Chin (2011) yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh.

Nilai koefisien regresi ( $X_2$ ) yang bernilai positif menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, yang artinya apabila norma subjektif ditingkatkan maka niat untuk mengeluh pun akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yaitu norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Hasil ini sesuai dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Jogiyanto (2007), Fathinah (2013) dan Chang dan Chin (2011) yang

menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh.

Nilai koefisien regresi ( $X_3$ ) yang bernilai positif menunjukkan bahwa program *perceived behavioral control* berpengaruh positif terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, yang artinya apabila *perceived behavioral control* ditingkatkan maka niat untuk mengeluh pun akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yaitu program *perceived behavioral control* berpengaruh positif terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Hasil ini sesuai dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Bandura (1982), Fishbein dan Cappella (2006), Ajzen (2002) serta (Rust dan Lemon, 2001) yang menyatakan bahwa program *perceived behavioral control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh.

Untuk dapat mengetahui variabel yang dominan, maka dapat dilihat berdasarkan dari nilai *standardized coefficients beta*. Variabel bebas yang memiliki nilai koefisien beta absolut terbesar memiliki pengaruh yang dominan dibandingkan variabel bebas lainnya. Berdasarkan perhitungan *standardized coefficients beta* diketahui variabel sikap ( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,282, variabel norma subjektif ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,461, dan variabel *perceived behavioral control* ( $X_3$ ) memiliki nilai beta sebesar 0,296. Jadi dapat dikatakan bahwa norma subjektif berpengaruh dominan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Udayana, bila dibandingkan dengan sikap dan *perceived behavioral control*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini. Pertama, variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Kesimpulan kedua, variabel norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Kesimpulan ketiga, variabel *perceived behavior control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh pada mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Program Ekstensi FEB UNUD sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan dan menerima setiap mahasiswa melakukan tindakan *complaint*. Program Ekstensi FEB UNUD harus menambah pegawai kebersihan agar disekitar kampus kelihatan bersih dan rapi sehingga membuat mahasiswa nyaman dalam menerima perkuliahan, para dosen harus bisa membagi waktu dengan mahasiswa, agar mahasiswa tidak mengalami kesulitan pada saat menghubungi dosen.

Saran bagi peneliti selanjutnya, yaitu untuk menambahkan perilaku *complaint* untuk mengetahui apakah sikap, norma subjektif dan *perceived behavioral control* langsung berpengaruh terhadap perilaku *complaint*. Sebaiknya, peneliti selanjutnya juga menambahkan indikator-indikator yang berhubungan dengan variabel tersebut dan mencari tempat penelitian yang berbeda. Selain itu, sebaiknya penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi niat untuk mengeluh.

## REFERENSI

- Aaker, David A., Kumar V., dan Day, George S. .2001., *Marketing Research*, 7th ed. John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Ajzen, I. 2002., “Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior”, *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4).Pp.665-683.
- Akhlaghi, E., Amini, S., Akhlaghi. H. 2012. Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges Using Servqual Model, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 46, pp. 5285-5289.
- Artanti Yessy dan Ningsih Lestari. 2010. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2).Pp.66-74
- Bandura, A. .1982. “Self-efficacy: mechanism in human agency”, *American Psychologist*, 37(2).Pp. 122-147.
- Chang, Chiao-Chen and Yang-Chieh Chin. 2011. “Comparing Consumer Complaint Responses To Online And Offline Environment”. *Internet Research*. 21. (2). Pp. 124-137.
- Dash, et al. 2011. Understanding Consumers Risks Perception for Banking on the Internet, *International Journal of Engineering and Management Sciences*, I.J.E.M.S., VOL.3 (2), Pp 146-150
- Fathinah, F.K. 2013. Determinan Minat Individu dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Teknologi di



Bank Syariah. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

Fishbein, M. and J.N. Cappella. .2006., “The role of theory in developing effective health communications”, *Journal of Communication*, 56(S1).Pp. S1-S17

Foedjiawati dan Hatane Samuel. 2007. Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Aig Lippo Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1).Pp 43-58

Harsoyo, Titik Desi. 2009. Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers Pada Seting Jasa. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2(1).Pp 1-18

Hogarth, Jeanne M, Maureen English and Manisha Sharma. 2001. Consumer Complaints and Third Parties: Determinants Of Consumer Satisfaction With Complaint Resolution Efforts. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 14 Pp. 74-87

Jogiyanto HM., Akt., MBA., Ph.D. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan* (Edisi Revisied.). Yogyakarta: C.V Andi Offset

Kim, C. S. Kim, S.Im. and C.Shin. 2003., “The effect of attitude and perception on consumer complaint intentions”, *Journal of Consumer Marketing*, 20(4/5).Pp.352-371.

Kurtulus, Kemal and Suphan Nasir .2008. Integration of Comparison Level Theory to Analyze the Relationship between Complaint Recovery Satisfaction and Post-Complaint Consumer Responses. *The Business Review, Cambridge*, 10(1)Pp.344-348

Mowen John C. dan Minor Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga

Nilasari, Debora Ratna dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Harga dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek Sabun Lifebuoy di Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. 1(2).Pp23-33.

Rust, R.T. and K.N. Lemon .2001., “E-service and the consumer”, *International Journal of Electronic Commerce*, 5(3).Pp.85-101.

Sudarti, Ken Dan Rusni Susanti .2011. Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepantasan Harga dan P enanganan Komplain dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. 18(31).

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabes
- Suprpti Sri. 2010. *Perilaku Kosumen*. Udayana University Press.
- Tronvol, Bard.2011.“Negative Emotions and Their Effect on Consumer Complaint Behaviour”. *Journal of Service Management* .22 (1).Pp111– 134.
- Velazquez, Beatriz Moliner, Maria Fuentes Blasco,Irene Gil Saura and Contrí Gloria Berenguer Contrí. 2010. Causes For Complaining Behaviour Intentions: The Moderator Effect Of Previous Customer Experience Of The Restaurant. *Journal of Services Marketing*, 24(7).Pp 532-545
- Winarni dan Hardjanti Dyah. 2007. Pengaruh Penanganan Perilaku Keluhan Konsumen (Perilaku Karyawan, Kecepatan Perusahaan, Pemberian Kompensasi) Terhadap penggunaan Ulang Jasa Iklan (Studi Kasus pada CV. Inovasi Advertising, Surabaya). *Jurnal Aplikasi Adsminitrasi*, 9(1).